

Fan dian fu wu
饭店服务

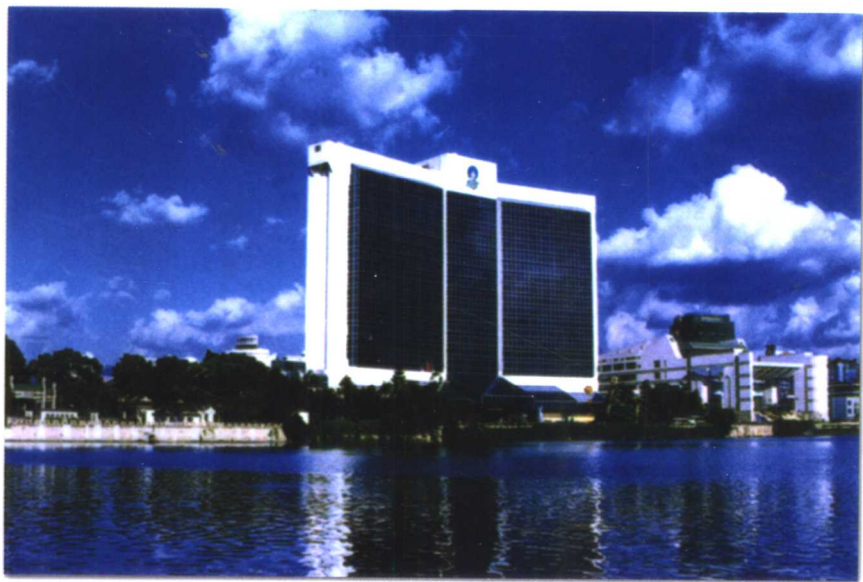
常见案例

570 则

FAN DIAN FU WU CHANG JIAN AN LI 570 ZE

主 编 ● 宋晓玲

副主编 ● 陈 江 连宗明



中国旅游出版社

饭店服务常见案例 570 则

主编：宋晓玲 副主编：陈 江 连宗明

中国旅游出版社

责任编辑: 宋端成 郭海燕 lgttp@163. com

封面设计: 吴 涛

责任印制: 李崇宝

图书在版编目 (CIP) 数据

饭店服务常见案例 570 则/宋晓玲等著. - 北京: 中国旅游出版社, 2001. 3 (2007. 1 重印)

ISBN 978 - 7 - 5032 - 1808 - 8

I. 饭… II. 宋… III. 饭店 - 商业服务 - 案例
IV. F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 010140 号

书 名: 饭店服务常见案例 570 则

主 编: 宋晓玲

副 主 编: 陈 江 连宗明

出版发行: 中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编: 100005)

http: //www. cttp. net. cn E-mail: cttp@cnta. gov. cn

电话: 010 - 85166729 (编辑部) 010 - 85166504 (发行部)

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 河北省三河市灵山红旗印刷厂

版 次: 2001 年 3 月第 1 版 2007 年 2 月第 6 次印刷

开 本: 787 毫米 × 1092 毫米 1/32

印 张: 7. 5

印 数: 30001 - 35000 册

字 数: 135 千

定 价: 11. 50 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 1808 - 8/G · 631

版权所有 翻印必究

如发现质量问题, 请直接与发行部联系调换

前 言

《饭店服务常见案例 570 则》是由饭店专业人员在研究中外饭店服务过程中将常见问题分析与归纳之后编写而成的。

本书有三个特点:第一,案例选自饭店服务过程中常见突发与疑难事例,具有代表性;第二,案例的分析与疑难问题的处理,经过饭店实践证明是行之有效的,具有实用性;第三,在问题的分析与处理过程中较好地体现了原则性与灵活性的统一,具有技巧性。

本书阅读对象为饭店管理与服务人员、旅游院校与旅游专业的师生、其他服务行业的工作人员。

本书由宋晓玲任主编,陈江、连宗明任副主编,公共部分案例由连宗明编写,前厅部案例由陈江编写,客房部案例由刘瑞福编写,餐饮部案例由王平编写,保安部案例由邹惠光编写,康乐部案例由冯琪与王宇编写。

本书疏漏与错误之处敬祈读者不吝指正。

目 录

一、公共部分

(一)形体规范	1
1、男员工站立时,怎么办?	1
2、女员工站立时,怎么办?	1
3、站立着与客人交谈时,怎么办?	1
4、为客人指示方向时,怎么办?	2
5、行走时,怎么办?	2
6、迎面遇见客人,为其让路时,怎么办?	2
7、客人从背后过来,为其让路时,怎么办?	2
8、带位员迎宾时,怎么办?	3
9、送走客人时,怎么办?	3
(二)礼节规范	3
10、称呼客人时,怎么办?	3
11、使用服务敬语时,怎么办?	4
12、为客人做介绍时,怎么办?	4
13、被介绍时,怎么办?	5
14、跟客人握手时,怎么办?	5
15、跟客人行颌首礼时,怎么办?	5
16、跟客人行鞠躬礼时,怎么办?	5
17、跟客人行拱手礼时,怎么办?	6
18、跟客人行合十礼时,怎么办?	6
19、跟客人行举手礼时,怎么办?	6
20、为客人助臂时,怎么办?	6
21、递送帐单给客人时,怎么办?	6

22、接受或递送名片时,怎么办?	7
23、入座跟客人交谈时,怎么办?	7
24、跟客人一起乘坐电梯时,怎么办?	7
25、进入包厢或贵宾室时,怎么办?	8
26、给客人送鲜花时,怎么办?	8
27、跟客人一起乘坐小轿车时,怎么办?	8
28、接听电话时,怎么办?	8
29、如果对方要找的人不在,怎么办?	9
30、终止电话时,怎么办?	9
31、挂发电话时,怎么办?	9
32、用电话沟通时,怎么办?	9
(三)仪容仪表	10
33、穿着制服时,应注意什么?	10
34、佩戴名牌时,应注意什么?	10
35、穿着鞋袜时,应注意什么?	10
36、佩戴饰物时,应注意什么?	11
37、男员工上岗前头发修饰,应注意什么?	11
38、女员工上岗前头发修饰,应注意什么?	11
39、男员工上岗前的个人卫生,应注意什么?	11
40、女员工上岗前的个人卫生,应注意什么?	11
41、女员工上岗前化妆,应注意什么?	12
42、要保持良好的表情,怎么办?	12
(四)宾客关系	12
43、区分饭店的贵宾时,怎么办?	12
44、客人要向服务员敬酒时,怎么办?	12
45、晚上客人打电话缠住服务员,要求陪其聊天	

时,怎么办?	13
46、与客人谈话时,突然打喷嚏或咳嗽, 怎么办?	13
47、当客人提出的问题,自己不清楚,难以回答时, 怎么办?	13
48、客人要求帮忙为他找亲友时,怎么办?	14
49、客人要求我们代办事项时,怎么办?	14
50、当客人交给的代办事项,我们经过努力仍无法 完成时,怎么办?	14
51、被客人呼唤入房间时,怎么办?	15
52、发现客人生了病时,怎么办?	15
53、发现客人行动不方便时,怎么办?	16
54、客人有伤心或不幸的事,心情不好时, 怎么办?	16
55、因我们的设备问题,致使客人受伤时, 怎么办?	17
56、客人正在谈话,我们有急事要找他时, 怎么办?	17
57、当自己在听电话,而又有客人来到面前时, 怎么办?	18
58、做卫生时不小心损坏了客人的东西, 怎么办?	18
59、在服务中,自己心情欠佳时,怎么办?	18
60、在服务工作中出现小差错时,怎么办?	19
61、客人对帐单有异议时,怎么办?	19
62、当发现走单,在公共场所找到客人时,	

怎么办?	20
63、客人请你外出(去玩或者看戏)时,怎么办? ..	20
64、客人要求和你合影留念时,怎么办?	21
65、为了表示谢意,客人向你赠送礼品或小费时, 怎么办?	21
66、客人向你纠缠时,怎么办?	21
67、客人出现不礼貌的行为时,怎么办?	22
68、客人发脾气骂你时,怎么办?	22
69、客人对服务员讲不礼貌的语言时,怎么办? ..	23
70、遇到刁难的客人时,怎么办?	23
71、当客人反映我们的设备坏了时,怎么办?	24
72、客人反映电话老是挂不通时,怎么办?	24
73、客人反映客房失窃时,怎么办?	24
74、客人对我们提出批评意见时,怎么办?	25
75、客人向我们投诉时,怎么办?	25

二、前厅部

(一)大堂副理	27
76、客人在饭店住宿有逃帐的迹象时,怎么办? ..	27
77、客房服务员报告客房的地毯有烫洞时, 怎么办?	27
78、发现客人在房内煮东西时,怎么办?	28
79、一常住客抱怨:为何以前入住时房内有致意品, 而这次却没有,怎么办?	28
80、有两位客人一起入住,其中一位客人声称帐单 由他付,按规定缴足两人的押金。另一位客人	

- 住完先走,结帐时客人却反悔了,怎么办? 28
- 81、某客于下午入住,18:00 后因急事需结帐离店,
该客人要求按半日租结算,怎么办? 29
- 82、发现客人用房内的面巾或床单擦皮鞋,
怎么办? 29
- 83、客人用了客房内的饮料,但他矢口否认,
怎么办? 29
- 84、客人在无烟楼层吸烟,怎么办? 29
- 85、客人在房内打架,怎么办? 30
- 86、饭店的电话自动叫醒系统出现故障,
怎么办? 30
- 87、某客人的公司与饭店有折扣协议,由于订房部的疏忽,该客人付了全价后离店,其公司拒绝以全价报销他的房费,客人要求用现金退还他多付的部分,怎么办? 31
- 88、当 828 房某先生在总台结帐时,发现一张在咖啡厅的帐单房号是他的,但帐单上的签名字迹不对,怎么办? 31
- 89、一位住客涉嫌诈骗案,在店外被公安部门拘留,怎么办? 32
- 90、一位客人带只小哈巴狗进入饭店住宿,
怎么办? 32
- 91、客人投诉:他在房间内只用了一听饮料,但结帐时却成两听,怎么办? 33
- 92、一位陌生客人深夜回店,保安员请他出示住房卡时,客人置之不理,怎么办? 33

- 93、一位住客投诉:晚上有电话打进房间,死缠硬磨要其合作借出台胞证,购买免税电器,怎么办? 33
- 94、一位年轻女子电话投诉:深夜 12:00 时有一男士打电话邀请她出去吃宵夜,她感到十分害怕,怎么办? 34
- 95、楼层房务员报:有一客人将浴巾带走,已去大堂结帐,怎么办? 35
- 96、一位住客投诉:晚上他外出吃饭,房内无人,桌上放了几本挂历,吃完饭回来后,房务员已开过夜床,但挂历少了两本,他认定是房务员所为,怎么办? 35
- 97、饭店规定晚上 11:00 时为访客离店时间,但打电话请访客离店时,常会引起客人的不满,怎么办? 36
- 98、一位客人投诉:他昨天挂长途电话订房时要求饭店第二天派车到机场接他,店方也已答应,可是他到机场后并未发现饭店来车接他,怎么办? 36
- 99、一位客人上午送洗的一件 T 恤衫,取回时发现有小破洞,客人认定是饭店洗破的,要求赔偿。洗衣房则说客人的 T 恤衫已很旧很薄,在洗衣前就破了。双方各持己见,怎么办? ... 37
- 100、一位客人在早上 8:00 时结了帐,打算中午 12:00 时离店,要求保留钥匙,怎么办? 37
- 101、住客在店期间不幸死亡,怎么办? 38

102、客人要求购买生日蛋糕和生日蜡烛,为他的 妻子庆贺生日,怎么办?	38
103、公安部门、国家安全部门来店查房时, 怎么办?	39
104、住客反映其寄存贵重物品的保险箱钥匙不见 了,怎么办?	39
105、客人半夜需用车,怎么办?	40
106、外国客人想在本地游览,但人生地不熟, 怎么办?	40
107、住客在店生病,要求医生就诊,怎么办?	40
108、客人住店期间损坏了饭店的物品, 怎么办?	41
109、住客喝醉酒,怎么办?	42
110、发现房务报表与电脑记录不相符, 怎么办?	42
111、客人行李被民航送错地点,要求帮助查找, 怎么办?	42
112、一位以前曾经逃过帐的客人又要求入住饭店, 怎么办?	43
113、客人提出要购买房间用品留念,怎么办?	43
114、客人未能按时结帐退房,怎么办?	43
115、团队客人在入住时才要求为其代订饭店以外 的餐厅用晚餐,怎么办?	44
116、客人在大堂、走廊不小心摔倒时,怎么办? ...	44
117、得知客人将客房作新婚之用时,怎么办?	44
118、客人要求改变房内的家具摆设,怎么办?	45

119、访客不愿意办理来访登记手续,怎么办?	45
120、客人在房间内丢失金戒子,报案后频频询问 结果,怎么办?	45
121、一位客人称密码箱的钥匙不慎丢失,要求协 助将密码箱打开,怎么办?	46
122、一位客人离店时要求将帐目转入他所在的公司,但订房单注明是现付,怎么办?	46
123、客人投诉:昨晚将汽车停在饭店的停车场 内,今早却发现车上的标志牌被人撬去, 怎么办?	46
124、团队客人投诉:已预订了早餐,但餐厅服 务员却说没收到订单,无法提供早餐,怎 么办?	47
125、客人办完入住登记后,接待员误将免费早餐 券发给客人,怎么办?	47
126、团队陪同投诉:他订了 6:30 的早餐,可餐厅 订单时间是 7:00,怎么办?	47
127、客人离店时有几本专业书寄放总台。该客半 年之后来取时,书已不见了,客人要求饭店赔 偿,怎么办?	48
128、客人次日一早需赶飞机,要求当晚先结帐,并 保留钥匙,怎么办?	48
129、发现住店客人一夜未归,怎么办?	48
130、发现饭店员工在工作场所争吵,怎么办?	49
131、发生重复卖房,怎么办?	49
132、遇到饭店突然停电,怎么办?	50

133、饭店客满时,仍有客人前来入住,怎么办? ...	50
134、客人对饭店服务不满,要求房价打折, 怎么办?	50
135、当饭店发生火灾时,怎么办?	51
136、客人要求提供异性“陪夜”和按摩服务, 怎么办?	51
137、有卖淫嫌疑的女子要求入住,怎么办?	51
138、客人入住时接待单位用空白支票作为客人 押金,结帐时,却没带饭店开出的押金收据, 怎么办?	52
139、客人结帐时对一通电话提出疑义,他说只挂 了 10 分钟,而饭店电脑记录却是 30 分钟。 客人只肯付三分之一的电话费,怎么办?	52
140、已确认客人逃帐,怎么办?	53
141、客人入住时刷了一张信用卡,在饭店消费了 9 万元,收银员向银行取授权仅有 5 万元,此 时客人不在饭店,房内也无贵重物品,只有 他的一个朋友,怎么办?	53
142、客人在离店结帐时说对饭店设施设备不满 意,要求打折,怎么办?	54
(二)客房预订部	54
143、客人在预订房间时,嫌房价太贵,说前几次预 订比这次便宜,怎么办?	54
144、预订时,客人要求给予低于其公司的折扣, 怎么办?	55
145、客人投诉为何其同伴有致意品而他却没有,	

怎么办?	55
146、客人自称是总经理的朋友,要求特价入住, 怎么办?	55
147、填写接机单时,发现航班号与时刻表不符, 怎么办?	56
148、客人的航班临时更改又未通知饭店,造成接 机接空,怎么办?	56
149、一位原先有预订的客人,临时转住别的饭店, 他要求将其所有的信件、电话转到他下榻的 饭店,怎么办?	56
150、接到与饭店有优惠房价之协议的单位和个人 的预订时,怎么办?	57
151、订房员在接到饭店内部的订房时,怎么办?	57
152、收到函电预订时,怎么办?	57
153、客人电话预订时,怎么办?	58
154、分配客房时,要做到既有利于饭店运作,又满 足客人的要求,怎么办?	58
155、客人住店期间适逢生日,怎么办?	59
(三)行李部	59
156、客人乘车来到饭店大堂门口时, 司阍怎么办?	59
157、客人离店时,司阍怎么办?	59
158、遇上阴雨天,司阍怎么办?	60
159、散客抵店时,行李员怎么办?	60
160、引导客人去房间时,行李员怎么办?	60

161、送客人进房间后,行李员怎么办?	61
162、送客人进房时,房间尚未整理或有行李, 怎么办?	61
163、客人离店时要求行李员帮其运送行李, 怎么办?	61
164、团队抵店时,怎么办?	62
165、行李上没有名字,无法标上房号,怎么办? ...	63
166、行李已到,但客人未到时,怎么办?	63
167、当行李送入房间时,客人说还有欠差, 怎么办?	63
168、团队的个别房间行李搞错时,怎么办?	63
169、当发现行李牌上的姓名与房号不相符时, 怎么办?	64
170、当客人换房需搬运行李时,怎么办?	64
171、如果调房的客人不在房内,怎么办?	64
172、一位客人遗失了行李寄存卡的提取联,现要 提取行李,怎么办?	65
173、团队客人收到行李后发现行李中的易碎品 破损,怎么办?	65
174、发现客人寄存的物品超时,怎么办?	66
175、收到客人的文件、电报、留言和邮件, 怎么办?	66
176、客人的邮件、传真和留言送入客房后,客人却 投诉说未收到,怎么办?	66
177、客人登记入住后,并不立即去房间,而要求行 李员将其行李先送入房间,怎么办?	66

- 178、大夜班,有客人要求行李员外出代办事情,
怎么办? 67
- 179、代客外出购物时,若商店无法提供发票或收
据,怎么办? 67
- 180、下雨天客人需借雨伞,怎么办? 67
- 181、住客在退房时欲将一包物品寄留,并说其朋
友次日来取,怎么办? 68
- (四)接待部** 68
- 182、客人登记入住时房间尚未清洁,他表示可先
入住再清洁,怎么办? 68
- 183、重要客人提前抵店,预留客房尚未清洁,
怎么办? 69
- 184、客人拒付押金,怎么办? 69
- 185、客人来总台询问,怎么办? 69
- 186、访客要求告之保密房客或重要客人的房号,
怎么办? 70
- 187、没预订的散客前来饭店入住,怎么办? 70
- 188、住客一封经总台寄往美国的信,由于超重被
邮局退还,怎么办? 70
- 189、客人从店外挂电话进来要求退房,
怎么办? 71
- 190、当客人到总台取钥匙,而钥匙却不在钥匙架
上,怎么办? 71
- 191、要做到正确、迅速地传递留言,怎么办? 72
- 192、访客到总台查询某住客的房号,称该客欠了
他许多钱,希望总台帮助查询,以便他可把

欠款追回,怎么办?	72
193、客人入住饭店,却没有足够的现金交押金,称 其朋友晚上会带钱来,怎么办?	72
194、客人订了两间房,但其朋友迟些时候才能到, 说两间房的费用都由他来付,他想帮其朋友 登记并取走钥匙,怎么办?	73
195、客人来登记入住,自称是旅行团的客人提前 一天到达,怎么办?	73
196、一位陌生的客人到总台取钥匙,而接待员又 不认识,怎么办?	74
197、收到离店客人的邮件,怎么办?	74
198、持有饭店 VIP 卡的客人在结帐时才出示 VIP 卡,并要求按 VIP 优惠折扣结帐,怎 么办?	74
199、客人想提前使用有效的饭店服务券, 怎么办?	75
200、客人对押金数额高出房费有异议, 怎么办?	75
201、客人结帐离店后才发现某些物品遗留在客房 内,打电话到总台请求查找,怎么办?	75
202、有访客欲将贵重物品寄存在总台,并要求转 交给当日预抵的客人,怎么办?	76
203、遇已委托旅行社订房的客人询问房价时, 怎么办?	76
204、持饭店服务券入住的客人欲改住与饭店服务 券上标明的房类不同的客房,怎么办?	76